மணப்புரம் நிதி நிறுவனம் லிமிடெட்
Make Life Easy

நியாயமான நடைமுறை ஒழுங்கு விதிகள் (FAIR PRACTICE CODE)

MANAPPURAM FINANCE LIMITED
Make Life Easy

A) முகவுரை/அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் சுற்றறிக்கை DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 தேதி 26 மார்ச் 2012யின்படி "NBFCக்கான நியாயமான நடைமுறை ஒழுங்கு விதிகளின் வழிகாட்டுகள்" என்ற தலைப்பில் வெளியிடப்பட்ட வழிகாட்டுகள் குறித்து, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிட்டுள்ள தற்போது உள்ள வழிகாட்டுகளை மாற்றி அமைத்து, மணப்புரம் நிதி நிறுவனம் லிமிடெட் (நிறுவனம்) இந்த நியாயமான நடைமுறை ஒழுங்கு விதிகளை (FPC) முறைபடுத்தியுள்ளது.

இந்த FPC நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலகங்களுக்கும், தலைமையகம், வாலப்பாடு, திரிச்சூர், கேரளா மற்றும் பல்வேறு மையங்களில் அமைந்துள்ள மண்டல அலுவலகங்கள் மற்றும் இந்தியா முழுவதும் அமைந்துள்ள கிளைகள் உட்பட, பொருந்தக்கூடியது.

B) குறிக்கோள்கள்

இந்த FPCயின் குறிக்கோள்கள் கீழ்கண்டவாறு.

i) வாடிக்கையாளர்கள் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் சிறந்த செயல்பாடுகளை கடைபிடிப்பது.

ii) சவாலான பணி அளவை மட்டக்குறிகளை தயார் செய்வது மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் மனநிறைவை உறுதிபடுத்த சிறந்த தொழிற்பாட்டு தரத்தை சாதிக்க முயற்ச்சிப்பது.

iii) வெளிப்படையான நியாயமான நன்னெறி மிகுந்த சட்ட பூர்வமான நடைமுறைகளை செய்யும் தொழிலில் பின்பற்றுவது.

iv) வாடிக்கையாளர்களுக்கும் எதிர்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கும் தேவைப்பட்ட அனைத்து விபரங்களையும் கொடுத்து பரஸ்பர பயன்தரக்கூடிய நீண்ட கால தொடர்பை ஏற்படுத்துவது.

v) தொடர்ந்து வளர்ந்து வரும் திருப்தி அடைந்த வாடிக்கையாளர்கள் கொண்ட அஸ்திவாரத்தை அமைக்கவும் அதேசமயம் சந்தேகத்துக்குறிய அறிமுக ஆவணங்கள் கொண்ட அல்லது குற்றப்பின்னனி உள்ள வாடிக்கையாளர்களை சேர்ப்பதை தவிர்க்கவும் வழிசெய்வது.

C) பிரகடனமும் ஒப்பிய பொறுப்புகளும்

i) ஒழுங்குறுத்துனர்கள் (இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, SEBI, IRDA முதலியன) மற்றும் அரசாங்கம், உள்ளாட்சி நிர்வாகத்தினர் போன்ற அதிகாரம் பெற்ற நிர்வாகத்தினர் ஏற்படுத்துகின்ற / வெளியிடுகின்ற பொருந்தக்கூடிய அனைத்து சட்டங்கள், விதிமுறைகள், வழிகாட்டுகள் அனைத்தையும் பின்பற்றி நடக்க நிறுவனம் ஒப்புக்கொள்கிறது.

ii) ஆற்றல் மிக்க, துறைமை திறம்மிக்க மற்றும் பண்புமிக்க சேவைகள் மூலமாக அனைத்து அலுவலகங்களிலும் முழு வாடிக்கையாளர்கள் மனநிறைவை அடைய நிறுவனம் உறுதி எடுத்துக் கொள்கிறது.

iii) நிறுவனம் வரையறுத்துள்ள பணி அளவை மட்டக்குறி செயல்பாடுகளை அடைய தொடர்ந்து முயற்சிப்பதுடன் அதனை மேலும் உயர்த்தி தொழிலகங்களில் நிலவி வரும் தரத்திற்கு முன்னோடியாக நிறுவனம் விளங்கும்.

iv) மதம், ஜாதி, இனம் மற்றும் மொழி அடிப்படையில் வாடிக்கையாளர்களை வேறுபடுத்துவதில்லை என நிறுவனம் உறுதி எடுத்துக் கொள்கிறது.

v) நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் எதிர்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கும் கொடுக்கப்படும் சேவைகள் மற்றும் திட்டங்கள் பற்றி தெளிவான மற்றும் முழுமையான விபரங்களை கொடுப்பதுடன் தவறான எண்ணம் தோற்றுவிக்கக்கூடிய அல்லது தவறான கருத்துகளை கொடுக்கும்படியான விளம்பரங்கள் கொடுப்பதில் ஈடுபடாது.

vi) மறைமுக கட்டணம் அடங்கிய அல்லது தெளிவில்லாத சேவைகள் மற்றும் திட்டங்களை நிறுவனம் அறிமுகப்படுத்தாது.

vii) நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களிடம் உள்ளூர் மொழியில் தொடர்பு கொள்வதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் வேண்டுகோளுக்கிணங்கி ஆங்கிலத்திலும் தொடர்பு கொள்ளும்.

viii) வாடிக்கையாளர்கள் அடகு வைக்கும் பிணையத்தை பாதுகாப்பாக வைத்துக் கொள்ள அனைத்து சாத்தியமான நியாயமான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும் என நிறுவனம் உறுதி அளிக்கிறது. நிறுவனத்தில் பாதுகாப்பில் இருக்கும்பொழுது ஏதாவது விபத்து, அசம்பாவிதமான அல்லது வஞ்சனை செயல்கள் காரணமாக பிணையத்தை இழக்க நேரிட்டால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதற்கு சமமாக ஈடு செய்யப்படும்.

ix) வர்த்தக பரிமாற்றத்தின் பொழுது உள்நோக்கமில்லாத அல்லது கவனக்குறைவினால் வாடிக்கையாளர்கள் செய்யும் பிழைகளை தமக்கு சாதகமாக நிறுவனம் எடுத்துக்கொள்ளாது என்று உறுதி அளிக்கிறது.

x) வாடிக்கையாளர்களது குறைகள் மற்றும் கருத்துகளை உடனடியாக கவனிப்பதற்கு ஒரு வழி முறையையும், சரியான குறை தீர்க்கும் செயல்முறை அமைப்பு மற்றும் குறைகளை உயர் அமைப்புகளின் கவனத்திற்கு கொண்டு செல்லும் முறைகளையும் நிறுவனம் ஏற்படுத்தும் என உறுதி கூறுகிறது.

xi) நிறுவனத்தினுடைய இணையதளத்தில் FPCயை வெளியிடும் என்பதுடன் வாடிக்கையாளர்கள் வேண்டி கேட்டுக்கொண்டால் FPCயின் படிவத்தை அவர்களுக்கு கிடைக்க ஏற்பாடு செய்யும்.

D) நியாயமான நடைமுறைகள்

I) கடன்கள், விதிமுறைகளும் வரையறைகளும், வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள்

i) உள்ளூர் மொழியில் கடன் விண்ணப்பங்களை அத்துடன் சேர்ந்து சமர்பிக்க வேண்டிய துணை ஆவணங்கள் பற்றி குறிப்பிட்டு இலவசமாக சம்பந்தப்பட்ட கிளைகளில் வழங்க நிறுவனம் ஏற்பாடு செய்யும். வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பெறப்படும் பூர்த்தி செய்த விண்ணப்பங்களுக்கு பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதல் சீட்டு கொடுக்கப்படும். கோட்பாட்டின்படி வாடிக்கையாளர்கள் சேவைக்காக கடன் விண்ணப்பங்களுக்கு உடனடியாக அனுமதியளிக்கப்படும் அல்லது நிராகரிக்கப்படும். கடன் வழங்குவதும் பிணையத்தை பெற்றுக்கொள்வதும் ஏறக்குறைய ஒரே சமயத்தில் நடைபெறும்.

ii) கடன் மற்றும் திட்டங்கள் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து விபரங்களையும் அதாவது தகுதியான கடன் தொகை, வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், அபராத/ தவணை கடந்த வட்டி, வட்டி கணக்கிடப்படும் முறை, வட்டியில் தள்ளுபடி முதலியனவற்றை வாடிக்கையாளர்களுக்கும் / எதிர்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கும் விபரமறிந்து தேவைப்படும்பொழுது முடிவு எடுக்க வசதியாக கடன் அனுமதியளிக்கும் முன்பாக நிறுவனம் தெரியப்படுத்தும்.

iii) கடன் வசதி குறித்து அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் வரையறைகள் அடங்கிய கடன் அனுமதியளிப்பு கடிதம் (அடகு சீட்டு) உள்ளூர் மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளும் மொழியில் வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனம் வழங்க உறுதியளிக்கிறது. கடன் அனுமதியளிப்பு கடிதத்தில் (அடகு சீட்டு) கடன் தொகை, கடன் கணக்கு எண், வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், கடன் வரையறுப்பு கட்டணம் முதலியனவற்றை குறிப்பிடப்படும். கடன் அனுமதியளிப்பு கடிதம் (அடகு சீட்டு) நிறுவனத்தின் அதிகாரம் பெற்ற அலுவலரின் கையொப்பம் பெற்றிருப்பதுடன் அதுவே வாடிக்கையாளர் அந்த கிளையில் பிணையத்தை (நகைகளை) அடகு வைத்ததிற்கான சீட்டாக எடுத்துக்கொள்ளப்படும்.

iv) நிறுவனம் சாதாரணமாக கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் வரையறைகளில் எந்த ஒரு மாற்றமும் திருத்தமும், வாடிக்கையாளர்களது நிதி நிலைமை அல்லது மற்ற வகைகளில் பாதிக்கப்படுவதால், வட்டி விகிதம் உட்பட, கொண்டு வராது. அசாதாரணமான சந்தர்பங்களில் அத்தகைய மாற்றமும் திருத்தமும் தவிர்க்க முடியாத போது, புதிய சூழ்நிலைகளை கருத்தில் கொண்டு , ஏதாவது மாற்றமும் திருத்தமும் இருந்தால் போதுமான முறைப்படியான அறிவிப்புகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு கொடுக்கப்படும்.

II) சந்தைப்படுத்துதலும் விளம்பர பிரச்சாரமும்

i) உள்நோக்கமுடன்/சுயநல எண்ணத்துடன் அல்லது வாடிக்கையாளர்கள் தேவைகள் அல்லது எதிர்பார்ப்புகளுக்கு எதிர்மாறாக வாடிக்கையாளர் கூறுவது போல, நிறுவனம் எந்த ஒரு திட்டத்திற்கும் ஊக்கமளிக்காது. வாடிக்கையாளர்களுக்கும்/எதிர்கால வாடிக்கையாளர்களுக்கும் தவறானவற்றை எடுத்துக்கூறி தமது திட்டங்களை விற்பனை செய்வதை தவிர்க்க, சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் பணி செயல்பாடுகளில் ஈடுபடுத்தப்படும் பணியாளர்களுக்கு பொருத்தமான பயிற்சியும் அறிவுறுத்தலும் கொடுக்கும் என்பதை நிறுவனம் உறுதிப்படுத்துகிறது.

ii) கடன் மீது கடுமையான வட்டி விகிதத்தை வசூல் செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது எதிர்மாறான சந்தை நிலவரத்தை தமக்கு மட்டுமிஞ்சிய சாதகமாக எடுத்துக்கொள்வதன் மூலமாகவோ கடுவட்டி ஆதாயம் அடைவதில் நிறுவனம் எப்பொழுதும் ஈடுபடாது. நிதிக்குண்டான செலவு, வருநிலை இழப்பு கட்டணம், கடன் திட்டம், ஒரு கிராமிற்கு கடன், லாப விளிம்பு முதலியவற்றை அடிப்படையாக கொண்டு வட்டி விகிதம் அமைவதுடன் அது அவ்வப்பொழுது உள்ள நிறுவனத்தின் வட்டி விகித கொள்கை மற்றும் ஒழுங்குறுத்து வழிகாட்டுகள் ஆகியவற்றுடன் ஒத்து போகும்படி அமைக்கப்படும். அது மட்டுமில்லாமல், அது தொழிலகங்களில் உள்ள வழக்கத்திற்கும், பணி அளவை மட்டக்குறிக்கும் முழுவதுமாக ஒத்துபோகும்படியாக அமைக்கப்படும்.

iii) கடன் திட்டங்கள், வட்டி விகிதம், ஒரு கிராமிற்கு கடன், கட்டணங்கள் முதலியன சம்பந்தமான முழு புதுப்பிக்கப்பட்ட தகவல்களை நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படுவதுடன், கிளைகளிலும் பார்வைக்கு வைக்கப்படும். அவ்வப்பொழுது எடுக்கப்படும் நிறுவனத்தின் முடிவைப் பொறுத்து முழு அல்லது தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தகவல்களை பல்வகைப்பட்ட ஊடகங்கள், விளம்பர தட்டி, சிறு வெளியீடுகள், அறிவிப்புகள் மூலமாகவும் கிடைக்க வழி செய்யப்படும்.

III) கடன் பாக்கி வசூல், நிறுவன உரிமையை அமல்படுத்துதல் மற்றும் பிணையம் ஒப்படைப்பு

i) நியாயமான செயல் முறையை கருத்தில் கொண்டு, எதிர்பாராத அல்லது அசாதரணமான சூழ்நிலைகள் காரணமாக நிறுவனத்தின் நலன் பாதிக்கப்படும் சமயங்கள் தவிர, உதாரணமாக பிணையத்தின் மதிப்பு கணிசமாக குறையும் பொழுது, தங்கத்தின் தரம் ஏற்றுகொள்ளக்கூடியதாக இல்லாத பொழுது, ஒழுங்குறுத்துனர்/அரசாங்கம் பிறப்பிக்கும் உத்தரவு காரணமாக போன்றவைகள் தவிர, நிறுவனம் பொதுவாக முதலில் ஒத்துக்கொண்ட கால கெடுவிற்குள் கடனை திருப்பி கேட்காது. கடன் காலக்கெடு முடியும் முன்பாக திருப்பி கேட்கும் பட்சத்தில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொருத்தமான மற்றும் முறைப்படியான அறிவிப்புகள் கொடுக்கப்படும்.

ii) பிணையத்தை விற்பனை செய்வதை அடைக்கலமாக கொள்ளாமல், வாடிக்கையாளர்கள் கடன் பாக்கியை திருப்பி செலுத்துவதற்கு நிறுவனம் எல்லாவிதமான மென்மையான தன்வயப்படுத்தக் கூடிய முயற்சிகளை எடுக்கும். வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கடன் பாக்கியை வசூல் செய்ய வலுக்கட்டாயமான அல்லது கடினமான நடவடிக்கைகளை உபயோகப்படுத்துவதை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்ளாததுடன் அவ்வழிகளை பயன்படுத்த ஊக்கமளிக்காது.

iii) கடனை அடைத்த உடனேயே நிறுவனம் பிணையத்தை (தங்கம்) அதே நிலைமையில் அதாவது கடன் அனுமதியளித்தபோது இருந்த அதே நிலையில் திருப்பி கொடுக்கும். நிறுவனத்தின் பணியாளர்கள் தவறான முறையில் கையாண்டதின் காரணமாக பிணையத்திற்கு (தங்கம்) ஏதாவது சேதம் ஏற்பட்டிருந்தால, நிறுவனம் தமது சொந்த செலவில் சேதத்தை சரிசெய்து கொடுக்கும் அல்லது மாற்றாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமான இழப்பீட்டை ஒவ்வொரு சம்பவத்தின் அடிப்படையில் வழங்கும். கடன் அனுமதியளித்தபோது அதாவது பிணையத்தை தமது பாதுகாப்பில் எடுத்துக்கொள்வதற்கு முன்பு பிணையத்தில் (தங்கம்) ஏதாவது சேதத்தின் அறிகுறி இருந்தால், அவ்வுண்மையை அனுமதியளிப்பு கடிதத்தில் (அடகு சீட்டில்) சுருக்கமாக குறிப்பிடப்படும்.

iv) அடகு வைத்த பிணையத்தின் மீது அல்லது இருக்கின்ற கடனை அடைத்த பின்பு கிடைக்கக்கூடிய உபரி தொகையின் மீது நிறுவனம் தமது சட்டபூர்வமான உரிமையை மட்டும் அமல்படுத்தும். வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நேரடியாகவோ அல்லது உத்தரவாதமளித்தவராகவோ மற்ற ஏதாவது கடன் பாக்கி இருந்தால் மட்டும் இதுபோன்ற மீள் உரிமை எழும். அவ்வுரிமையை, நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்ளுக்கு பொருத்தமான தகவல்களை கொடுத்த பிறகு, அமலாக்கப்படும்.

v) வாடிக்கையாளர்கள் செலுத்துகின்ற அனைத்து தொகைக்கும் கையெழுத்திட்ட, சாதாரணமாக, கணினி மூலம் பெறப்பட்ட சீட்டை உடனே வழங்கும். காசோலை, வரைவு காசோலை, மின் நிதிய மாற்றீடு போன்றவைகள் மூலமாக செலுத்தப்படும் தொகையை நிறுவனம், தொகை கிடைத்ததை உறுதிபடுத்தியபின்பு பிணையத்தை (தங்கம்) திருப்பி கொடுக்கப்படும் என்ற நிபந்தனைக்கு உட்பட்டு, பெற்றுக்கொள்ளும்.

vi) கடன் அனுமதியளிப்பு கடிதம் (அடகு சீட்டு), கடன் சம்பந்தமான அனைத்து விதிமுறைகளையும், வரையறைகளையும் பெற்றிருந்தாலும், வட்டி, அசல் செலுத்தவேண்டிய உரிய நாளை நினைவு படுத்த கடிதம், தூதஞ்சல், தொலைபேசி, குறுஞ்செய்தி சேவை போன்றவை மூலமாக தகவல்களை தெரிவிக்க நிறுவனம் மிகச்சிறந்த முயற்சிகளை அனைத்தும் எடுக்கும்.

vii) நிறுவனம் வாடிக்கையாளருக்கு அல்லது உரிய அதிகாரம் பெற்ற பிரதிநிதிக்கு, அவர்கள் கேட்டவுடன், கடன் நிலுவையில் உள்ள போது அல்லது கடனை அடைத்தவுடன் கடன் கணக்கின் விபரத்தை கொடுக்கும். எனினும் நிறுவனம் தமது விருப்புரிமையின் கீழ், கடன் கணக்கு முடிந்த 30 நாட்கள் கழித்து கேட்கப்படும் கடன் கணக்கின் விபரத்திற்கு, வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நியாயமான வகைப்படுத்தல் கட்டணத்தை செலுத்த கோரலாம்.

viii) நிறுவனம் பிணையத்தை (தங்கம்) விற்கும் முடிவை கடைசி அடைக்கலமாக மட்டும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் நிலுவையை திருப்பி செலுத்த போதிய தகுந்த தகவல்களை கொடுத்த பிறகே எடுக்கும். அப்படிப்பட்ட தகவல்கள் அனுமதியளிப்பு கடிதத்தில் (அடகு சீட்டில்) குறிப்பிட்ட விதிமுறையின்படியும் பிரயோகிக்கத்தக்க சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குறுத்துனர் வழிமுறைகளைகளுக்கு உடன்படுவதுமாக இருக்கும். கடன் கணக்கை வட்டி மற்றும் இதர கட்டணங்களுடன் செலுத்தி முடித்துக்கொள்ள வேண்டி நிறுவனம் அனுப்பும் தகவல்களுக்கு வாடிக்கையாளர்கள் உறுதியான பதில் கொடுக்காமலோ, கடன் திருப்பி செலுத்தாமல் காலம் கடத்தினாலோ பிணையத்தை (தங்கம்) பொது ஏலத்தின் மூலம் விற்க ஏற்பாடு செய்யப்படும்.

ix) கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் கடன் அனுமதியளிப்பு கடிதம் (அடகு சீட்டு) மூலம் நிறுவனத்திற்கு கொடுக்கப்பட்ட உரிமையின் அடிப்படையில் கடனின் வழக்கமான காலக்கெடுவிற்கு முன்பாகவே பிணையத்தை விற்பனை செய்ய தீர்மானிக்கும்போது, நிலுவை கடனை வசூல் செய்ய ஏலம் விடுவதற்கு முன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு போதுமான மற்றும் தகுந்த அறிவிப்புகள் கொடுக்கப்படும்.

x) கடன் நிலுவையை முழுவதும் செலுத்தியவுடன் வாடிக்கையாளர்கள் பிணையத்தை திரும்பி பெற்றுக்கொள்ள நிறுவனம் விரும்புவதுடன் ஊக்கமும் அளிக்கும். இருந்தபோதிலும், அசாதாரணமான சந்தர்பங்களினால் வாடிக்கையாளர்கள் பிணையத்தை (தங்கம்) திரும்பி பெற்றுக்கொள்ள முடியாதபோது, நிறுவனத்தினால் திருப்பிக்கொடுக்க முடியவில்லை என்று காரணம் கூறாமல், கடன் கணக்கை முடித்த பிறகு நியாயமான சேமக்காப்பு கட்டணத்தை வாடிக்கையாளர்கள் செலுத்த வேண்டும். அக்கட்டணத்தின் விபரத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்கு முறைப்படி அறிவிக்கப்படும் அல்லது கிளை வளாகத்தில் அறிவிப்பாக வைக்கப்படும் அல்லது நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

xi) நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களது விபகாரங்களில், கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் வரையறைகளில் குறிப்பிட்ட நோக்கத்தை தவிர, தலையிடாது. போதுமானதாக இல்லாமல் அல்லது பரிவர்த்தனையின் போது தவறான தகவல்களை வாடிக்கையாளர்கள் தெரிவித்ததினால், நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களது விபகாரத்தில் தலையிட நேரிடக்கூடும்.

IV) வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறை தீர்வு

i) வாடிக்கையாளர்களது புகார்கள் / குறைகளை தடுக்கவும் மற்றும் குறைக்கவும் நிறுவனம் எல்லாவிதமான சாத்தியமான நடவடிக்கைகளை செயல்படுத்தும்.

ii) அடகு வைத்த பிணையத்தை முதலில் கடன் பட்டுவாடா செய்த கிளையில் மட்டும் திருப்பிக்கொடுக்க முடியும் என்ற நிபந்தனைக்கு உட்பட்டு, வாடிக்கையாளர்கள் கடன் நிலுவையை முழுவதுமாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிறுவனத்தின் எந்த கிளைகளிலும் செலுத்த நிறுவனம் வசதி செய்து கொடுக்கும்.

iii) வாடிக்கையாளர் குறை தீர்ப்பு செயலமைப்பை நிறுவனம் அமைப்பதுடன் அதன் விபரங்களை இணையதளத்திலும் மற்றும் அனைத்து கிளைகளிலும் வெளியிடும். புகார்களை ஏற்று பதிவு செய்யும் அலுவலர்களது பெயர்கள் மற்றும் பதவிப் பெயர்கள், அவர்களது அஞ்சல் விலாசம் / தொலைபேசி எண்கள் / மின்னஞ்சல் விலாசம், குறைகளை உயர் அமைப்புகளின் கவனத்திற்கு கொண்டு செல்லும் முறைகள், புகார்களை பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புகை கால வரையறை, புகார்களை தீர்க்கும் கால வரையறை ஆகியவற்றை அதில் குறிப்பிடப்படும்.

iv) நிறுவன பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களிடம் நட்புணர்வுடன் இருக்கவும் நியாயமற்ற, பொருத்தமற்ற அல்லது நன்னெறியில்லாத நடத்தையை தவிர்க்கவும் உறுதி செய்யும் பொருட்டு நல்ல பயனளிக்கக்கூடிய பயிற்சி முறையை நிறுவனம் அமைக்கும்.

v) பல்வேறு பரிமாற்றங்களை முடிப்பதற்கு உள்ள கால வரையறையை திட்டமிட்டு வெளிப்படுத்த நிறுவனம் முயற்சிக்கும்.

vi) வாடிக்கையாளர்கள், முக்கியமாக ஏழை மற்றும் வசதி குறைவான பிரிவினர்கள், எதிர்கொள்ளும் பிரச்சனைகளை நிறுவனம் பரிவான அணுகுமுறைகளுடன் கையாளும்.

V) மற்றவைகள்

i) அந்தந்த கிளைகளில் வழக்கமான அலுவல் நேரங்களையும் விடுமுறை நாட்களின் பட்டியலையும் நிறுவனம் பார்வைக்கு வைக்கும். அதில் எதாவது மாற்றமிருந்தால் அதனை கிளை வளாகத்தில் அறிவிப்பாகவும் அல்லது செய்திதாளில் விளம்பர அறிவிப்பாகவும் நிறுவனம் வெளியிடும்.

ii) வாடிக்கையாளர்களது தனிப்பட்ட விபரங்களை அதிகாரம் பெறாத நபர்களிடம் அல்லது நிறுவனங்களிடம் அல்லது மூன்றாவது தரப்புகளிடம் நிறுவனம் பகிர்ந்து கொள்ளாது. இருந்தபோதிலும் சட்டபூர்வமான அல்லது ஒழுங்குறுத்துனர் கோரிக்கைகளுக்கு மதிப்பளித்து பதிலளிக்க வேண்டியிருப்பதால் அதுபோன்ற தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்பு கொடுக்காமலேயே பகிர்ந்து கொள்ள கடமைப்பட்டுள்ளது.